

## CONTRATO ESTATAL N.º 067/2023

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
TERCEIRIZADOS DE TELEATENDIMENTO  
/TELEMARKETING E ATENDIMENTO PRESENCIAL  
ATRAVÉS DE POSTOS DE ATENDIMENTO (PAS), QUE  
ENTRE SI CELEBRAM A COMPANHIA  
CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA - COCEL E  
DIFERENCIAL SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA.**

A **COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA - COCEL**, concessionária de serviços públicos de distribuição de energia elétrica, sediada na Rua Rui Barbosa, 520, no Município de Campo Largo - PR, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 75.805.895/0001-30, neste ato representada, na forma de seu estatuto social, pelo seu Diretor Presidente **JOSÉ ARLINDO LEMOS CHEMIN**, residente e domiciliado no Município de Campo Largo, ao final subscrito, adiante denominada simplesmente de **CONTRATANTE**, e do outro lado a empresa **DIFERENCIAL SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA.**, sediada na Rua XV de Novembro, 24, CEP 83.650-000 no Município de Balsa Nova, Estado do Paraná, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 16.898.125/0001-10, neste ato representada, pelo Sr. **CLAUDINEI DA SILVA**, portador do RG n.º [REDACTED], inscrito no CPF/MF sob o n.º [REDACTED], ao final subscrito, adiante denominada simplesmente de **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente contrato, o qual será regido pelas cláusulas e condições adiante ajustadas, que as partes mutuamente outorgam e aceitam, a saber:

### CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

**1.1 - Constitui objeto deste contrato a prestação de serviços terceirizados de teleatendimento e atendimento presencial através de postos de atendimento (PAs), a serem executados impreterivelmente na sede da CONTRATANTE, por um período de 12 (doze meses) nas seguintes condições:**

#### **1.1.1**

**1.1.1.1 - Deverão ser disponibilizados 07 (sete) Postos de Trabalho (PA I) para teleatendimento callcenter de segunda a domingo, inclusive feriados, considerando a necessidade na seguinte escala: 03 (três) postos de trabalho das 7h30 às 13h30; 03 (três) postos de trabalho das 13h00 às 19h00 e 01 (um) posto de trabalho das 18h00 às 00h00.**

**1.1.1.2 - Aos domingos deverá haver revezamento de forma que seja atendido 01(um) Posto de Trabalho (PA I) para teleatendimento das 7h30 às 00h00, independente de ser feriado.**

**1.1.1.3 - Deverão ser disponibilizados 02 (dois) Postos de Trabalho (PA II) para atendimento presencial via agência comercial, de segunda à sexta-feira, excetuando-se os sábados, domingos, feriados nacionais e locais, considerando**

a necessidade de **02 (dois) postos de trabalho, na seguinte escala: 01 (um) posto de trabalho das 08h00 as 17h00; e 01 (um) posto de trabalho das 08h30 as 17h30.**

**1.1.2** – As atividades a serem desenvolvidas pelos profissionais vinculados à empresa **CONTRATADA** serão as seguintes:

**1.1.2.1 – PA I** (Teleatendimento/Telemarketing via Call Center com fornecimento de recursos humanos para teleatendimento na sede desta companhia):

**I - Teleatendimento receptivo** na forma de atendimento humano, compreendendo as atividades de atendimento telefônico, e-mail e chat. Executar consultas aos sistemas de gestão, o registro de solicitações de serviço, reclamações, denúncias, atualizações cadastrais, encaminhamento adequado das demandas, a prestação de informações técnicas e/ou comerciais, esclarecimentos sobre o que será feito para a demanda solicitada, negociação de dívidas e parcelamentos;

**II - Teleatendimento ativo** na forma de atendimento humano, para dar retornos referentes a demandas apresentadas, atualizações de cadastros, entre outros serviços administrativos.

**1.1.2.2 – PA II** (Atendimento presencial via agência comercial na sede desta companhia):

**I** - Atendimento presencial aos consumidores e demandas solicitadas via e-mail. Compreende a consultas aos sistemas de gestão, o registro de solicitações de serviço, reclamações, denúncias, atualizações cadastrais, encaminhamento adequado das demandas, a prestação de informações técnicas e/ou comerciais, esclarecimentos sobre o que será realizado para atender a demanda solicitada, negociação de dívidas e parcelamentos, entre outros serviços administrativos relacionados a função.

**1.1.3** - Os canais de atendimento e equipamentos para a execução do trabalho serão disponibilizados pela CONTRATANTE, a qual é responsável pelo seu funcionamento, manutenção e disponibilização, como linhas telefônicas, internet, *headsets*, computadores, mesas, cadeiras, entre outros equipamentos.

**1.2** - Este Contrato é decorrente da **Licitação nº 030/2023** e da Proposta Comercial de 30/06/2023.

## **CLÁUSULA SEGUNDA: DOCUMENTOS INTEGRANTES**

**2.1** - Para todos os efeitos legais, para melhor caracterização dos objetos, definir procedimentos e normas decorrentes das obrigações ora contraídas, integram este Contrato, como se nele estivessem transcritos, os seguintes documentos:

**2.1.1 - Edital de Licitação n.º 030/2023**, de 06 de junho de 2023 e respectivos Anexos;

**2.1.2** - Proposta Comercial da Contratada.

**2.1.3 - Planilha de Composição dos Custos e Formação dos Preços;**

**2.1.4 - Matriz de Riscos**



**2.2** Os documentos referidos definem os direitos e as obrigações da **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA**.

### **CLÁUSULA TERCEIRA: DO LOCAL DOS SERVIÇOS**

**3.1** - Os serviços serão realizados na sede da **CONTRATANTE**, localizada na Rua Rui Barbosa, 520 – CENTRO – CAMPO LARGO – PR.

### **CLÁUSULA QUARTA: DO PREÇO**

**4.1** - O valor para a execução dos serviços objeto do presente contrato é de **R\$ 39.464,49** (trinta e nove mil, quatrocentos e sessenta e quatro reais e quarenta e nove centavos) mensal, totalizando **R\$ 473.573,91** (quatrocentos e setenta e três mil, quinhentos e setenta e três reais e noventa e um centavos), **pelo período de 12 (doze) meses**.

**4.2** - É vedado à **CONTRATADA** pleitear qualquer adicional de preço por faltas ou omissões que porventura venham a ser constatada em sua Proposta, com relação a imprevistos, lucros, mão-de-obra especializada necessária para a execução do objeto, despesas de transporte, combustível, manutenção de veículo, refeições, hospedagem, pequenas despesas, horas extras, despesas de viagem, administração, encargos fiscais, trabalhistas e sociais.

**4.3** - As despesas decorrentes do presente contrato correrão por conta da **CONTRATADA**.

### **CLÁUSULA QUINTA: DO PAGAMENTO**

**5.1** - O pagamento será efetuado através de Nota Fiscal/Fatura emitida pela **CONTRATADA**.

**5.2** - O pagamento pela prestação dos serviços será efetuado até o 8º (oitavo) dia útil subsequente ao mês da execução do serviço, mediante entrega pela **CONTRATADA** da Nota Fiscal na sede da **CONTRATANTE** e o envio dos comprovantes de pagamento dos encargos sociais e trabalhistas referentes ao mês anterior, para o e-mail lorena@cocel.com.br com cópia para juliana@cocel.com.br.

**5.3** - A **CONTRATANTE** reserva-se o direito de descontar do faturamento mensal os débitos da **CONTRATADA** e as multas previstas na CLÁUSULA NONA.

### **CLÁUSULA SEXTA: OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**6.1** - A **CONTRATADA**, além dos demais encargos previstos neste contrato e em seus anexos que o integram, obriga-se a:

**6.1.1** - Promover a organização técnica e administrativa dos serviços objeto deste contrato de modo a conduzi-los eficientemente, de acordo com as especificações técnicas fornecidas pela **CONTRATANTE** nos prazos previamente determinados e de acordo com as normas que regem o setor elétrico brasileiro.

**6.1.2** - Conduzir os serviços de acordo com as normas técnicas, em estrita observância às legislações federal, estadual e municipal, devendo, ainda, conduzir os serviços e o seu



pessoal de modo a formar junto ao público uma boa imagem da **CONTRATANTE** e de si própria.

**6.1.3** - Transportar às suas expensas, seu pessoal necessário aos serviços se necessário.

**6.1.4** - Responsabilizar-se pelo bom comportamento de seu pessoal, podendo a **CONTRATANTE** exigir o afastamento imediato de qualquer empregado da **CONTRATADA**, cuja permanência seja considerada prejudicial às relações da **CONTRATANTE** com autoridades e particulares.

**6.1.5** - Contratar todos os seguros a que estiver obrigada pelas leis brasileiras, em qualquer tempo, sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**.

**6.1.6** - Obedecer às exigências do Código Nacional de Trânsito e demais normas pertinentes em relação ao transporte de pessoas.

**6.1.7** - Responsabilizar-se pelos pagamentos, sem qualquer reembolso por parte da **CONTRATANTE**, de indenizações decorrentes de acidentes ou fatos que causem danos ou prejuízos aos serviços ou terceiros quando resultantes de imprudência, negligência, imperícia, ou dolo de seus empregados.

**6.1.8** - Utilizar-se somente de pessoal habilitado para os serviços que se fizerem necessários para a execução do Contrato.

**6.1.9** - Reparar ou refazer, exclusivamente às suas expensas, os serviços inadequadamente executados, sanando todos os defeitos dentro dos prazos estipulados.

**6.1.10** - Apresentar mensalmente à **CONTRATANTE**, os comprovantes de recolhimento dos encargos sociais e trabalhistas, compostos dos seguintes documentos, referentes ao mês anterior:

- a) Folha de pagamento;
- b) Guia de recolhimento do FGTS;
- c) Guia de Recolhimento do INSS;
- d) Guia de recolhimento do ISS;
- e) Relação dos empregados que atuam diretamente na execução do objeto do contrato.
- f) Holerite assinado pelo colaborador
- g) Comprovante de depósito do valor constante no holerite, do mês corrente;
- h) Comprovante de disponibilização do vale alimentação;
- i) Atualização de ASO (quando em tempo).

**6.1.11** - Manter durante toda a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**6.1.12** - A **CONTRATADA** se obriga a respeitar, rigorosamente, durante o período de vigência do contrato, as normas de higiene e segurança, Lei 6.514 de 22 de dezembro de 1977, por cujos encargos responderão, devendo observar também os requisitos de qualidade, determinados pela **CONTRATANTE**.



**6.1.13** - A **CONTRATADA** se obriga a providenciar a substituição dos empregados por outro habilitado, por motivo de falta, até no máximo 02 horas a partir do horário de trabalho, e substituição no período de férias, licença ou demissão, conforme descritivo no anexo I do edital, de forma a evitar a interrupção dos serviços e aplicação das penalidades.

**6.1.14** - Só poderá haver a substituição dos empregados por outro profissional habilitado para assumi-lo, não prejudicando os outros postos de atendimento.

**6.1.15** - Realizar o pagamento dos salários aos profissionais envolvidos nos serviços, até o 5º dia útil do mês subsequente, possibilitando a conferência do pagamento por parte da Administração.

**6.1.16** - Respeitar todas as obrigações avençadas no Acordo e/ou Convenção Coletiva de Trabalho do(s) sindicato(s) da(s) categoria(s) dos seus empregados, alocados para a execução do objeto da presente contratação, respeitando o item de diferenciação remuneratória de mercado constante no Termo de Referência.

**6.1.17** - A **CONTRATADA** se obriga a cumprir as obrigações contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho, bem como a cumprir as obrigações previstas na CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato.

**6.1.18** - Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos em dependências da **CONTRATANTE**. Apresentar no início de cada exercício, ao gestor do contrato, a relação anual de férias dos profissionais envolvidos nos serviços.

**6.1.19** - Respeitar normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso as dependências.

**6.1.20** - Prestar os serviços de acordo com as condições e obrigações constantes do Anexo I do Edital de Licitação – Termo de Referência.

**6.1.21** - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um coordenador, cuja mão de obra poderá ser compartilhada com outras operações da **CONTRATADA**. O coordenador será o responsável pela organização da substituição de funcionários em férias, de atestado, afastados, sem que seja necessária a interferência do **CONTRATANTE** para o bom desenvolvimento das atividades realizadas pelo profissional substituto.

**6.1.22** - O coordenador disponibilizado pela **CONTRATADA** deverá receber as avaliações mensais do profissional contratado, e aplicar as devidas medidas cabíveis ao profissional que não atinja 75% da meta de qualidade estabelecida pela **CONTRATANTE**. O profissional da **CONTRATADA** que não atingir por 03 (três) meses consecutivos o índice de qualidade acima de 75% deverá ser substituído de forma imediata por outro capacitado.

**6.1.23** - Constitui obrigação da **CONTRATADA** manter o profissional disponibilizado para a prestação de serviços junto à **CONTRATANTE** portando crachá de identificação (com foto).



**6.1.24** - Constitui obrigação da **CONTRATADA**, disponibilizar à **CONTRATANTE**, devido à especificidade do atendimento, altamente regulado pela Agência Nacional de Energia Elétrica, e para que não haja queda na qualidade do atendimento prestado aos consumidores da Cocal, no mínimo 80% dos profissionais com experiência em atendimento ou teleatendimento em Distribuidora de Energia Elétrica por pelo menos três meses.

**6.1.25** - Constitui obrigação da **CONTRATADA**, disponibilizar à **CONTRATANTE**, profissionais precisam ter idade mínima de dezoito anos, escolaridade Ensino Superior/Técnico cursando ou completo em administração ou correlatos, bem como formação básica/intermediária comprovada em informática, digitação, "Internet", "Windows" e pacote "Office".

**6.1.26** - Os profissionais disponibilizados pela **CONTRATADA** também devem ter as seguintes habilidades:

**I** - Percepção: capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;

**II** - Controle Emocional: capacidade para manter o controle do comportamento e das atitudes diante de situações de conflito;

**III** - Assimilação: capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;

**IV** - Comunicação: capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;

**V** - Iniciativa: disposição para agir e solucionar, por si, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;

**VI** - Responsabilidade: capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como ser pontual e agir de acordo com as normas da empresa;

**VII** - Habilidade Interpessoal: capacidade de dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação e argumentação;

**VIII** - Sensibilidade: capacidade de ser sensível a questões sociais;

**IX** - Atenção concentrada: capacidade para responder, de forma adequada e simultânea, a diversos estímulos advindos do meio;

**X** - Discrção: ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;

**XI** - Postura: capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos éticos;

**XII** - Criatividade: capacidade de propor ideias e sugestões inovadoras.

**6.1.26** - Deverá ainda a **CONTRATADA** substituir de imediato qualquer colaborador cuja conduta seja considerada inconveniente ou que prejudique a relação da **CONTRATANTE** com seus consumidores.

**6.1.27** - A **CONTRATADA** deverá implementar e manter Política de Recursos Humanos,

voltado para garantir a qualidade dos serviços contratados, envolvendo os seguintes critérios:

**I** - Treinamento voltado para a qualidade técnica, motivação e relacionamento interpessoal (com reciclagem anual);

**II** - Acompanhamento médico-ocupacional;

**III** - Avaliação permanente dos contratados.

**6.1.28** - A **CONTRATADA** deverá instalar/disponibilizar relógio ponto para registro dos horários de entrada e saída de seus funcionários, sendo responsável pela fiscalização do cumprimento da jornada de trabalho diária e disponibilizar as informações a gestora do contrato sempre que solicitado no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

**6.1.29** - A **CONTRATADA** deverá manter todo o controle de ponto relacionado à jornada de trabalho de seus colaboradores em suas operações em evidências auditáveis do controle e apresentar para a **CONTRATANTE** sempre que solicitado, deixando à disposição por um período de 5 (cinco) anos.

**6.1.30** - Os profissionais disponibilizados pela **CONTRATADA** deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade.

**I** - Para os colaboradores prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura de acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações da **CONTRATANTE**.

**II** - O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Deve também ser expressa claramente, no contrato, a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho.

**6.1.31** - Todos os profissionais disponibilizados pela **CONTRATADA** deverão ter treinamento prévio sobre a Lei 13709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados.

**6.1.32** - Deverá existir processo disciplinar formal para os empregados da **CONTRATADA** que tenham violado as políticas e procedimentos de segurança organizacional.

**6.1.33** - Os usuários de sistemas e softwares da **CONTRATANTE** terão senhas personalizadas de acesso, e com níveis de acesso restritos à sua função a critério da **CONTRATANTE**. Para os casos de demissão de funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverá a **CONTRATADA** enviar a **CONTRATANTE** os dados dos funcionários demitidos/dispensados, a fim de a **CONTRATANTE** bloquear todos os acessos do mesmo.

**6.1.34** - Os objetos utilizados no ambiente de trabalho que são de propriedade da **CONTRATANTE** deverão ser devolvidos pela **CONTRATADA** de imediato na demissão/dispensa.

**6.1.35** - Durante o período de 03 (meses) o profissional da **CONTRATADA** passará pelas avaliações de qualidade da **CONTRATANTE**, e caso o mesmo não atinja a meta de 75% deverá ser substituído ainda no período de experiência.



**6.1.36** - O profissional disponibilizado pela **CONTRATADA** só será considerado habilitado para iniciar o atendimento na **CONTRATANTE** ou substituir outro, depois de realizar o treinamento de 03 (três) meses com índice de qualidade a partir de 75%.

**6.1.37** - Em caso de substituição de funcionário, por qualquer motivo, a **CONTRATADA** deverá manter outro habilitado, até que o novo profissional seja considerado habilitado para assumir o posto de atendimento sem qualquer acréscimo ao valor do contrato objeto da licitação.

**6.1.38** - Quando for necessária a substituição do profissional disponibilizado pela **CONTRATADA** por motivo de férias, licenças, rescisão do contrato de trabalho, entre outros motivos, o novo colaborador que vier a substituí-lo já deverá ter passado por treinamento mínimo de 03 (três) meses disponibilizado pela **CONTRATANTE**, sem qualquer acréscimo ao valor do contrato objeto da licitação.

**6.1.39** - A qualquer tempo, havendo a necessidade de substituição do profissional, para dar início ao treinamento e habilitação do novo profissional, a **CONTRATADA** deverá apresentar e ter sido aprovada, no Setor de Segurança do Trabalho desta concessionária, a documentação de contratação do profissional que atuará junto à **CONTRATANTE**.

**6.1.40** - A **CONTRATANTE** a qualquer tempo poderá realizar conforme demandas internas novos treinamentos com os profissionais da empresa **CONTRATADA**, registrando estes treinamentos no Formulário Interno FR.COCEL.011 e enviando o registro a **CONTRATADA**.

**6.1.41** - Além dos pagamentos de salários, verbas trabalhistas e encargos sociais, a **CONTRATADA** será responsável pelo pagamento de todos os tributos incidentes sobre o contrato.

**6.1.42** - A **CONTRATADA** deverá cumprir todas as obrigações previstas na CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato.

**6.1.43** - A **CONTRATADA** deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos em dependências da **CONTRATANTE**.

**6.1.44** - A **CONTRATADA** deverá exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade dos seus empregados.

**6.1.45** - De forma a possibilitar a compensação de jornada, a **CONTRATADA** deverá firmar com seus funcionários acordo coletivo no sindicato ao qual a **CONTRATADA** se enquadre devido à sua atividade econômica preponderante, ou acordo individual de banco de horas.

**6.1.46** - A empresa **CONTRATADA** deverá informar qual será o canal de comunicação oficial e os dados do contato, fornecendo nome, endereço comercial, telefone e e-mail.

**6.1.47** - A **CONTRATADA** deverá responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela **CONTRATANTE**.





**6.1.48** - A **CONTRATADA** deverá respeitar normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso as dependências da **CONTRATANTE**.

**6.1.49** - Deverá a **CONTRATADA** comunicar à **CONTRATANTE** qualquer anormalidade constatada, e prestar os esclarecimentos solicitados.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**7.1** - Constituem obrigações da **CONTRATANTE** durante a vigência do presente contrato:

**7.1.1** - Fornecer à **CONTRATADA** as informações (rol) e especificações necessárias à correta execução dos serviços.

**7.1.2** - Esclarecer à **CONTRATADA**, em tempo hábil, toda e qualquer dúvida com referência a execução dos serviços.

**7.1.3** - Inspecionar os serviços executados e avaliar os profissionais disponibilizados pela **CONTRATADA**.

**7.1.4** - Pagar à **CONTRATADA** as faturas apresentadas e aceitas nas condições estabelecidas na Cláusula Quinta deste Contrato.

**7.1.5** - Disponibilizar os canais de atendimento e equipamentos para a execução dos serviços na sede da **CONTRATANTE**. A **CONTRATANTE** é responsável pelo seu funcionamento, manutenção e disponibilização, como linhas telefônicas, internet, headsets, computadores, mesas, cadeiras, entre outros equipamentos.

**7.1.6** - O treinamento será realizado pela **CONTRATANTE**, na sede por empregados públicos lotados no Setor de Atendimento da companhia, de forma a se tornarem os profissionais disponibilizados pela **CONTRATADA** habilitados ao trabalho antes de assumir o posto de atendimento.

#### **CLÁUSULA OITAVA: PRAZO DE VIGÊNCIA E INÍCIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

**8.1** O contrato, objeto da presente licitação, inicia-se com a efetiva prestação dos serviços, e terá vigência de 12 meses, podendo ser prorrogável por períodos iguais e sucessivos, limitando-se a 60 (sessenta) meses, mediante acordo entre as partes, através de termo aditivo, com fundamento no **art. 168 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Companhia Campolarguense de Energia – COCEL**.

**8.2** - Em caso de prorrogação do prazo de execução dos serviços, o valor pela execução do objeto da presente licitação será reajustado a cada período de 12 (doze) meses, tomando-se os valores e corrigindo monetariamente pelo IPCA, ou outro índice que vier a substituí-lo.

**8.3** - A empresa **CONTRATADA** deverá iniciar efetivamente suas atividades no prazo de até 20 dias corridos após a data de assinatura deste contrato.

#### **CLÁUSULA NONA: PENALIDADES**

**9.1** - O não cumprimento das obrigações assumidas neste contrato, garantida a previa defesa na forma da lei, sujeitará a **CONTRATADA** às seguintes penalidades:



**9.1.1** - Pela inexecução parcial do contrato, no prazo assinalado, importará na aplicação à **CONTRATADA** de multa diária na ordem de 0,2% sobre o valor dos serviços em atraso, limitada a 6% (seis por cento).

**9.1.2** - De 10% (dez por cento) do valor do contrato, no caso de inexecução total do contrato.

**9.2** - O valor da multa aplicada, após o regular processo administrativo, será descontada dos pagamentos devidos pela **CONTRATANTE** ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

**9.3** - A inexecução parcial ou total do contrato, também importará à **CONTRATADA** a suspensão do direito de licitar com a **CONTRATANTE** por um período de 02 (dois) anos, contados da aplicação de tal medida punitiva, bem como a multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.

**9.4** - Será propiciada defesa à **CONTRATADA** antes da imposição das penalidades elencadas nos itens precedentes.

**9.5** - O valor da multa aplicada, após o regular processo administrativo, será descontada dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE** ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

**9.6** - As sanções poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos:

**I** - por ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado dano à **CONTRATANTE**, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros;

**II** - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

**III** - tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

**IV** - demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a **CONTRATANTE** em virtude de atos ilícitos praticados.

**9.7** - Na aplicação das penalidades, a **CONTRATANTE** considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da contratada, podendo deixar de aplicá-las, em parecer motivado, se admitidas as suas justificativas.

**9.8** - Em caso de não comparecimento do profissional disponibilizado pela **CONTRATADA** para a prestação de serviços, nos horários contratados, a **CONTRATANTE** adotará as medidas para realização de desconto das horas-faltas, e aplicação de multa pela ausência de colaboradores nos postos de atendimento.

**9.9** - A base de cálculo para realizar o desconto de horas faltas para profissionais alocados no Teleatendimento Call Center será o valor mensal do contrato dividido pelo número de dias trabalhados no mês, dividido por 6 horas diárias, dividido por 07 postos de trabalho. O resultado será o valor da hora a ser descontado multiplicado pelo número de horas-faltas, acrescido da multa prevista em contrato.



**9.10** - A base de cálculo para realizar o desconto de horas faltas para profissionais alocados no atendimento presencial será o valor mensal do contrato dividido pelo número de dias trabalhados no mês, dividido por 8 horas diárias, dividido por 02 funcionários. O resultado será o valor da hora a ser descontado multiplicado pelo número de horas-faltas, acrescido da multa prevista em contrato.

**9.11** - As horas trabalhadas em prorrogação de jornada de trabalho em dias críticos acarretarão no pagamento de adicional correspondente ao acréscimo de 50% sobre a hora normal laborada ou na compensação de tais horas por folga em outro dia, a critério da **CONTRATANTE**. De forma a possibilitar a compensação de jornada, a **CONTRATADA** deverá firmar com seus funcionários acordo coletivo no sindicato ao qual a **CONTRATADA** se enquadre devido à sua atividade econômica preponderante, ou acordo individual de banco de horas.

**9.12** - As horas trabalhadas em prorrogação de jornada de trabalho em caso de não comparecimento do profissional que deverá iniciar o turno seguinte de atendimento, desde que a **CONTRATADA** não encaminhe outro profissional habilitado para substituí-lo conforme previsão contratual, serão remuneradas no valor da hora normal prevista no contrato de prestação de serviços, uma vez que constitui dever da **CONTRATADA** substituir o profissional que não compareça para a realização da jornada de trabalho, ou que não possa realizá-la de forma integral por qualquer outro motivo (como saídas antecipadas, atestados médicos no meio da jornada, entre outros).

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: ALTERAÇÃO DO CONTRATO**

**10.1** - Este Contrato poderá ser alterado nos casos previstos nos artigos 170 a 174 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **CONTRATANTE**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - SUBCONTRATAÇÕES**

**11.1** - A **CONTRATADA** não poderá subcontratar o objeto deste contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: RESCISÃO CONTRATUAL**

**12.1** - A **CONTRATANTE** poderá rescindir o contrato, de pleno direito, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que assista ao **CONTRATADO** qualquer direito a indenização, conforme disposto no Edital, no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COCEL e na Lei nº 13.303/16, com as consequências neles previstas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: LEIS E REGULAMENTOS**

**13.1** - A **CONTRATADA** será responsável e indenizará a **CONTRATANTE** e seus agentes representantes contra quaisquer reivindicações, exigências, ações, danos, custos, débitos ou despesas provenientes de transgressão ou alegada transgressão de leis ou nelas baseadas, inclusive por quaisquer ordens ou instrumentos, tanto suas como de seus profissionais.



**13.2** - A **CONTRATADA** será debitada de todas as despesas, honorários e depósitos que possam ser requeridos em cumprimento a lei, relativos à prestação dos SERVIÇOS para cumprimento deste CONTRATO.

**13.3** - Aplicam-se a este contrato as disposições: do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COCEL; Lei nº 13.303/16; Lei nº 8.078/90; Lei nº 8.137/90; Lei nº 8.429/92; Lei Complementar nº 123/06; outras legislações quando couber.

**13.4** - O presente contrato não gera vínculo empregatício, de qualquer natureza, entre a **CONTRATADA** e seus colaboradores e a **CONTRATANTE**, pois tem caráter de serviço autônomo prestado por tempo/prazo e condições determinadas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: NOVAÇÃO**

**14.1** - A não utilização por parte da **CONTRATANTE**, de quaisquer direitos a ela assegurados neste CONTRATO ou na Lei, em geral, ou a não aplicação de quaisquer sanções neles previstas, não importa em novação quanto a seus termos, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras.

**14.2** - Todos os recursos postos à disposição da **CONTRATANTE** neste Contrato serão considerados como cumulativos, e não alternativos, inclusive em relação a dispositivos legais.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: VALOR DO CONTRATO**

**15.1** - As partes **CONTRATANTES** dão ao presente contrato o valor global de **R\$ 473.573,91 (quatrocentos e setenta e três mil, quinhentos e setenta e três reais e noventa e um centavos)**, para todos os legais e jurídicos efeitos.

**15.2** - Os pagamentos serão efetuados pela **CONTRATANTE**, em reais, com recursos vinculados ao orçamento anual, vinculados às seguintes classificações contábeis:

Item orçamentário:
4531.08.064 – Serviços de teleatendimento

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DA MATRIZ DE RISCOS**

**16.1** - Nesta cláusula definem-se os riscos e as responsabilidades entre a COCEL e a CONTRATADA, sendo que a matriz de riscos caracteriza o equilíbrio econômico-financeiro na execução do Contrato, em termos de ônus financeiros decorrentes de eventos supervenientes à contratação.

**16.2** - A CONTRATADA é integral e exclusivamente responsável por todos os riscos e responsabilidades relacionados ao objeto do Contrato, conforme hipóteses elencadas no Anexo "Matriz de Riscos", do Edital.

**16.3** - A CONTRATADA não é responsável pelos riscos e responsabilidades relacionados ao objeto do Contrato quando estes competirem à COCEL, conforme estabelecido no Anexo "Matriz de Riscos", do Edital.



**16.4** - Ressalta-se que o Anexo "Matriz de Riscos", do Edital, constitui peça integrante deste Contrato, independentemente de transcrição.

**16.5** - Na hipótese de ocorrência de um dos eventos listados no Anexo "Matriz de Riscos", do Edital, a CONTRATADA deverá, no prazo de 01 (um) dia útil, informar a COCEL sobre o ocorrido, contendo as seguintes informações mínimas:

- a)** Detalhamento do evento ocorrido, incluindo sua natureza, a data da ocorrência e sua duração estimada;
- b)** As medidas que estavam em vigor para mitigar o risco de materialização do evento, quando houver;
- c)** As medidas que irão tomar para fazer cessar os efeitos do evento e o prazo estimado para que esses efeitos cessem;
- d)** As obrigações contratuais que não foram cumpridas ou que não irão ser cumpridas em razão do evento; e
- e)** Outras informações relevantes.

**16.6** - Após a notificação, a COCEL poderá solicitar esclarecimentos adicionais à CONTRATADA e decidirá quanto à responsabilidade pelo ocorrido. A forma e o prazo para resolução serão acordados entre a COCEL e a CONTRATADA.

**16.7** - Avaliada a gravidade do evento, a COCEL e a CONTRATADA, mediante acordo, decidirão quanto à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, salvo se as consequências do evento estejam cobertas por Terceiro (Ex.: Seguradora), se houver.

**16.8** - O reconhecimento pela COCEL dos eventos descritos no Anexo "Matriz de Riscos", do Edital, que afetem o cumprimento das obrigações contratuais, com responsabilidade indicada exclusivamente à CONTRATADA, não dará ensejo de recomposição do equilíbrio econômico financeiro do Contrato, devendo o risco ser suportado exclusivamente pela CONTRATADA.

**16.9** - As obrigações contratuais afetadas por caso fortuito, fato do príncipe ou força maior deverão ser comunicadas pela COCEL e pela CONTRATADA em até 01 (um) dia útil ou conforme prazo específico definido em cláusula contratual, contados da data da ocorrência do evento.

**16.10** - Os fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do Contrato, não previstos no Anexo "Matriz de Riscos", do Edital, serão decididos mediante acordo entre a COCEL e a CONTRATADA, no que diz respeito à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

**16.11** - As partes se comprometem a empregar todas as medidas e ações necessárias a fim de minimizar os efeitos advindos dos eventos de caso fortuito, fato do príncipe ou força maior.

**16.12** - O Contrato poderá ser rescindido quando demonstrado que todas as medidas para



sanar os efeitos do evento tenham sido tomadas e, mesmo assim, a manutenção do contrato tenha se tornado impossível ou inviável nas condições existentes ou, ainda, seja excessivamente onerosa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA: DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

**17.1** - A **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** comprometem-se a cumprir com as obrigações e requisitos das legislações de proteção de informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável ("Dados Pessoais") vigentes, incluindo, mas não se limitando à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD"), Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 ("Marco Civil da Internet"), Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 ("Código de Defesa do Consumidor"), Lei Complementar nº 166, de 08 de abril de 2019 ("Lei do Cadastro Positivo") e Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ("Lei de Acesso à Informação"), conforme aplicável;

**17.1.1** - Além destas obrigações, a **CONTRATADA** também deverá:

**I** - Abster-se de realizar quaisquer ações ou omissões que possam resultar de alguma forma em violação das Legislações de Proteção de Dados Pessoais pela **COCEL**;

**II** - Tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para manter a **COCEL** em conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais;

**III** - Garantir que qualquer atividade realizada que utilize Dados Pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração ("Tratamento") resultante do objeto do presente Contrato, bem como o uso e marketing de tais dados, e as medidas adotadas para a privacidade e segurança estejam em conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais e sejam consistentes com a Política LGPD, visando conformidade com a legislação brasileira e internacional de proteção de dados pessoais;

**IV** - Não realizar qualquer Tratamento de Dados Pessoais, resultantes da execução do Contrato, sem enquadramento em uma das bases legais estipuladas no art. 7º da LGPD;

**V** - Adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais;

**VI** - Somente realizar o Tratamento de Dados Pessoais como resultado do presente Contrato com a finalidade de cumprir com as respectivas obrigações contratuais;

**VII** - Não permitir ou facilitar o Tratamento de Dados Pessoais por terceiros para qualquer finalidade que não seja o cumprimento de suas respectivas obrigações contratuais;

**VIII** - A **CONTRATADA** não poderá subcontratar nenhuma das suas atividades de Tratamento de Dados Pessoais, nos termos do presente Contrato, sem o prévio e expresso consentimento da **COCEL**. Havendo subcontratação, a **CONTRATADA** deverá celebrar contrato por escrito com a subcontratada contendo as mesmas obrigações no que se



refere à Proteção de Dados Pessoais dispostas no presente Contrato. Em caso de descumprimento pela subcontratada das obrigações em matéria de Proteção de Dados Pessoais que lhe incumbem nos termos do referido contrato por escrito, a **CONTRATADA** continua a ser plenamente responsável perante a **CONTRATANTE** pelo cumprimento destas obrigações;

**IX** - Comunicar a **COCEL** imediatamente e em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas em caso de incidentes e/ou vazamentos envolvendo dados resultantes do tratamento de Dados Pessoais obtidos para a execução do presente Contrato.

**17. 2** – A **COCEL** e a **CONTRATADA** desde já pactuam que o descumprimento por uma das Partes, de qualquer Legislação de Proteção de Dados Pessoais, das políticas da **COCEL** ou das provisões contidas nesta cláusula gerará obrigação da Parte culpada em indenizar, defender e manter isento(a)(s) a(s) outra(s) Parte(s) e suas entidades afiliadas, conselheiros, diretores, executivos e empregados de todas as responsabilidades, perdas, os danos, prejuízos, custos, despesas, ações, processos, demandas, multas e penalidades decorrentes do descumprimento, por uma das Partes, de suas obrigações, declarações e garantias previstas nesta Cláusula, sendo que nenhuma limitação de responsabilidade eventualmente acordada neste Contrato será aplicada para as indenizações por descumprimento das obrigações desta Cláusula.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DA ÉTICA E INTEGRIDADE**

**18.1** – A **CONTRATADA** deverá observar, durante a vigência do presente contrato, o disposto na Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

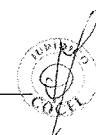
**18.2** – A **CONTRATADA** deverá conhecer os princípios éticos e compromissos definidos no Código de Conduta da **COCEL** - disponível em seu sítio eletrônico (<http://transparencia.cocel.com.br/codigo-de-conduta-etica/>). Dessa forma, não caberá à **CONTRATADA** quaisquer reclamações posteriores quanto às sanções aplicadas em virtude de descumprimento do referido Código e disposições legais contidas na Lei 12.846/2013.

**18.3** – A **CONTRATADA**, sem excluir o dever da **COCEL**, está obrigada a fiscalizar o cumprimento da presente Cláusula, instruindo e dando ciência a todos aqueles que atuem em seu nome, para a execução do presente Contrato, visando à prevenção, detecção e combate de atos lesivos.

**18.4** – A **CONTRATADA** se compromete a denunciar, imediatamente, a prática de irregularidades de que tiver conhecimento, por meio do Canal de Denúncias da **COCEL**, por telefone ou pelo e-mail:

a) 0800 726 2212

b) ouvidoria@cocel.com.br



**CLÁUSULA DÉCIMA NONA: GESTOR DO CONTRATO**

**19.1** - Para efeitos deste Contrato, a **CONTRATANTE** designa como gestor o Gerente do Setor de Atendimento, Sra. **JULIANA FELIX BARAUSE**.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA: FORO**

**20.1** - Para dirimir eventuais controvérsias oriundas do presente Contrato, as partes elegem o foro da Comarca de Campo Largo – PR, com expressa renúncia a outro qualquer, por mais privilegiado que se apresente.

E, por estarem assim justas e contratadas, as partes firmam o presente CONTRATO na data abaixo indicada, em 02 (duas) vias, e rubricam os demais documentos de Contrato, os quais foram lidos, achados conforme e aceitos, na presença das testemunhas que também o assinam.

Campo Largo, 25 de julho de 2023.

**JOSE ARLINDO LEMOS** Assinado de forma digital por JOSE  
**CHEMIN:** [REDACTED] ARLINDO LEMOS CHEMIN: [REDACTED]  
Dados: 2023.07.31 09:40:50 -03'00'

**COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA – COCEL**

**José Arlindo Lemos Chemin – Diretor Presidente**

**CLAUDINEI DA** Assinado de forma digital por CLAUDINEI  
**SILVA:** [REDACTED] DA SILVA: [REDACTED]  
Dados: 2023.07.31 08:35:02 -03'00'

**DIFERENCIAL SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA.**

**Claudinei da Silva**

**TESTEMUNHAS:**

**ANA LAURA** Assinado de forma digital por  
**LAGNER:** [REDACTED] ANA LAURA  
LAGNER:94357927900  
Dados: 2023.07.31 08:45:57  
-03'00'

Nome:


CPF:

**THAIS MICHELLI** Assinado de forma digital  
**CAMINI** por THAIS MICHELLI CAMINI  
**GESSER:** [REDACTED] GESSER: [REDACTED]  
Dados: 2023.07.31 09:57:34  
-03'00'

Nome:

CPF:

**GESTOR DO CONTRATO:**

 Documento assinado digitalmente  
**JULIANA FELIX BARAUSE**  
Data: 31/07/2023 12:04:29-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**JULIANA FELIX BARAUSE**

**Gerente do Setor de Atendimento**





# DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO

MUNICÍPIO DE CAMPO LARGO – PARANÁ

Lei nº 2698/2015.

QUINTA-FEIRA, 24 DE AGOSTO de 2023.

ANO: XVI

EDIÇÃO Nº: 2502 - 141 Pág(s)

## CONTRATO ESTATAL N.º 067/2023

ORIGEM: Licitação nº 030/2023.

CONTRATANTE: Companhia Campolarguense de Energia – COCEL.

CONTRATADO(A): DIFERENCIAL SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA., CNPJ/MF sob n.º 16.898.125/0001-10.

OBJETO: Contratação de empresa para prestação de serviços terceirizados de teleatendimento /telemarketing e atendimento presencial através de postos de atendimento (PAS).

PRAZO DE VIGÊNCIA: 12 (doze) meses, inicia-se com a efetiva prestação dos serviços.

VALOR E FORMA DE PAGAMENTO: R\$ 473.573,91 (quatrocentos e setenta e três mil, quinhentos e setenta e três reais e noventa e um centavos) valor global, sendo R\$ 39.464,49 (trinta e nove mil, quatrocentos e sessenta e quatro reais e quarenta e nove centavos) valor mensal, o pagamento será efetuado até o 8º (oitavo) dia útil subsequente ao mês da execução do serviço, mediante apresentação da Nota Fiscal na sede da COCEL.

FUNDAMENTO LEGAL: Regulamento Interno de Licitações e Contratos – COCEL.

DATA DE ASSINATURA: 25 de julho de 2023.

## CONTRATO ESTATAL N.º 068/2023

ORIGEM: Licitação nº 035/2023.

CONTRATANTE: Companhia Campolarguense de Energia – COCEL.

CONTRATADO(A): INDEL BAURU INDÚSTRIA ELETROMETALURGICA LTDA., CNPJ/MF sob n.º 57.362.956/0001-50.

OBJETO: Contratação de empresa para fornecimento de elo fusível.

PRAZO DE VIGÊNCIA: 03 (três) meses, contados a partir da data de sua assinatura.

VALOR E FORMA DE PAGAMENTO: R\$ 32.656,00 (trinta e dois mil, seiscentos e cinquenta e seis reais) valor global, sendo o pagamento realizado em 30, 60 e 90 dias da data da entrega dos bens.

FUNDAMENTO LEGAL: Regulamento Interno de Licitações e Contratos – COCEL.

DATA DE ASSINATURA: 27 de julho de 2023.

Página 132

Diário Oficial Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil e Protocolado com Carimbo de Tempo SCT de acordo com a Medida Provisória 2200-2 do Art. 10º de 24.08.01 da ICP-Brasil

Arquivo Assinado Digitalmente por **Maurício Roberto Rivabem**.  
A Prefeitura Municipal de Campo Largo da garantia da autenticidade deste documento, desde que visualizado através de  
<http://www.campolargo.pr.gov.br> no link Diário Oficial.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR MAURÍCIO ROBERTO RIVABEM

